

## CLIENTES

### Atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) integra los distintos canales de relación con los clientes: gestiones comerciales realizadas presencialmente en nuestras oficinas, demandas recibidas por teléfono y por escrito, vía correo, fax, correo electrónico o web.

Para la gestión de las demandas de los clientes relacionadas con nuestros servicios todos los departamentos y centros de la organización están integrados con el SAC mediante una aplicación informática en la que se recogen las demandas que no se pueden gestionar directamente en el puesto de Atención al Cliente y permite seguir el estado de tramitación y su resolución final para el cliente.

En 2008, en el Servicio de Atención al Cliente se recibieron 105.543 llamadas telefónicas; se atendió de forma presencial a 24.097 usuarios y se transfirieron a los distintos servicios 13.009 demandas para su gestión. El 78% de estas demandas se resolvieron en los plazos establecidos.

#### INDICADORES DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Atención presencial</b>								
Nº personas atendidas	27.479	27.508	25.691	25.957	26.369	27.159	24.795	24.097
Tiempo medio de espera (minutos)	2:16	2:55	2:39	3:01	2:41	2:35	2:21	2:22
Tiempo medio de atención (minutos)	6:46	7:51	8:27	8:12	7:56	7:25	7:41	7:45
<b>Atención telefónica</b>								
Nº llamadas recibidas	86.480	87.794	96.797	94.560	100.421	107.084	109.868	105.543
Porcentaje de llamadas atendidas (frente a perdidas)	94%	95%	94%	93%	93%	93%	93%	91%
<b>Atención escrita</b>								
Nº de demandas recibidas	1.614	2.092	1.635	1.778	1.942	2.179	2.138	2.440
<b>Gestión demandas</b>								
Nº de demandas recibidas (*)	11.071	10.125	11.580	11.694	14.871	14.851	12.996	13.009
Nº de demandas en atención presencial / telefónica	9.457	8.033	9.945	9.916	12.929	12.672	10.862	10.569
Nº de demandas en atención escrita	1.614	2.092	1.635	1.778	1.942	2.179	2.138	2.440
Porcentaje de demandas solucionadas en el plazo establecido para cada demanda	85%	82%	81%	78%	72%	78%	78%	78%
(*) Demandas que conllevan gestión posterior en distintos servicios								